



UNIVERSITY OF OTTAWA
HEART INSTITUTE
INSTITUT DE CARDIOLOGIE
DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA

Votre guide de **L'INSTITUT DE CARDIOLOGIE** de l'Université d'Ottawa



GUIDE À L'INTENTION DES PATIENTS ET DES FAMILLES

BÂTIR L'AVENIR DE LA SANTÉ CARDIAQUE

Notre nouvelle tour ultramoderne a ouvert ses portes et nous vous invitons à vous réjouir avec nous! Comme les travaux de construction et de rénovation se poursuivront encore deux ans, veuillez nous excuser si certains renseignements du présent guide devaient changer en cours de route, que ce soit temporairement ou pour de bon. Nous faisons de notre mieux pour fournir de l'information à jour à nos patients et concitoyens.

Merci de votre soutien et de votre compréhension alors que nous bâtissons l'avenir de la santé cardiaque pour le bien de tous!

© Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa 2021

Le présent guide à l'intention des patients et des familles ainsi que son contenu appartient à l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO). Il est interdit de modifier, copier, reproduire ou publier l'un ou l'autre des éléments du guide sans obtenir au préalable l'autorisation explicite de l'ICUO. Ce guide contient uniquement des renseignements généraux et ne vise en aucun cas à fournir des conseils précis de nature médicale ou professionnelle. Les auteurs n'assument aucune responsabilité à l'égard de quelconques pertes ou préjudices liés aux renseignements contenus dans ce guide.

Le logo et la spirale de l'Institut de cardiologie sont des marques de commerce de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa. Toutes les autres marques de commerce et tous les documents protégés par un droit d'auteur appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

*** Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte. ***

TABLE DES MATIÈRES

Bâtir l'avenir de la santé cardiaque	2
Coordonnées utiles	4
Bienvenue à l'Institut de cardiologie	5
Droits et responsabilités des patients	6
Conseils pour communiquer avec votre équipe de soins*	8
Protection des renseignements personnels	10
Votre séjour à l'hôpital	11
Votre équipe de soins	15
Liste de vérification en préparation de votre retour à la maison	21
Renseignements généraux pour les visiteurs	22
Sécurité.....	25
Services aux patients	27
Services éducatifs	29
Commodités et services	32
Soutien aux patients	33
S'impliquer	33



COORDONNÉES UTILES

SERVICE	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE
Association des anciens patients	613-696-7144
Ateliers sur la nutrition	613-696-7000, poste 19641
Bureau des admissions	613-696-7060
Bureau de la Fondation	613-696-7030
Centre de la prévention et du mieux-être	613-696-7000, poste 14753 ou 1-866-399-4432
Centre régional d'aiguillage (CRA)	613-696-7000, poste 14358
Coordonnatrice des soins infirmiers	613-696-7000, faites le 0 et demandez la coordonnatrice des soins infirmiers
Corporation de la résidence de L'Hôpital d'Ottawa (campus Civic)	613-696-7000, poste 15434 Après les heures normales d'opération : 613-761-4221
Dossiers médicaux	613-798-5555, poste 18720
Faire un appel interurbain	Composez le 333 pour joindre un téléphoniste de Bell Canada.
Faire un appel local	Composez le 9, suivi du numéro de téléphone
Finances (facturation/comptabilité)	613-798-5555, poste 14666
H3	613-696-7000, poste 14565
H4	613-696-7000, poste 14716
H5	613-696-7000, poste 14612
Hopitel (location de téléviseurs)	613-761-4120
Information générale aux patients	613-696-7000, faites le 9
Laboratoire de cathétérisme/Salles d'opération	613-696-7000, poste 14125
Motel Rotel (campus Général)	613-733-1412 ou 1-800-267-4700
Programme d'abandon du tabac	613-696-7069 ou 1-866-399-4432
Relations avec les patients	613-696-7000, poste 19305
Sécurité (protection des biens de valeur)	613-761-4888
Soutien spirituel	613-761-4587 613-761-4221*en cas d'urgence
Unité de jour	613-696-7000, poste 14770
Unité de préadmission (UPA)	613-696-7000, poste 15222
Unité de soins intensifs en cardiologie (USC)	613-696-7000, poste 14751
Unité de soins intensifs en chirurgie cardiaque (USICC)	613-696-7000, poste 14067

BIENVENUE À L'INSTITUT DE CARDIOLOGIE

QUI SOMMES-NOUS?

L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO) est le centre de santé cardiovasculaire le plus important au Canada. Notre mission vise à comprendre, à traiter et à prévenir les maladies du cœur grâce à l'excellence des soins aux patients, de la recherche et de l'enseignement. Au service de la collectivité locale, nationale et internationale, nous sommes les pionniers d'une nouvelle ère dans le domaine de la santé cardiaque.

NOS VALEURS

Les patients d'abord

- Nous offrons des soins cardiaques de la plus haute qualité qui soit. Notre succès se mesure par notre capacité à répondre aux besoins des patients, des familles et des communautés.

Travail d'équipe

- Nous travaillons en équipe, dans la confiance et le respect mutuels. Nous mettons en commun nos idées et nos connaissances pour mieux comprendre, traiter et prévenir la maladie du cœur.

Excellence

- Nous croyons que les activités de recherche et d'enseignement sont essentielles pour mettre au point des soins de la plus haute qualité.
- Nous voyons le changement comme une occasion de nous améliorer et nous mesurons constamment la qualité des soins que nous offrons pour atteindre les plus hautes normes en matière de soins aux patients.
- Nous exerçons notre influence sur les soins de santé, l'enseignement et la recherche à l'échelle nationale et internationale.

Intégrité

- Nous agissons avec transparence, honnêteté et professionnalisme.

Partenariat

- Nous travaillons en étroite collaboration avec d'autres établissements de santé, centres de recherche et universités, les pouvoirs publics et le secteur privé afin de mieux servir nos patients et de faire progresser tous les aspects des soins cardiovasculaires.

Participation des patients

- Les soins axés sur les patients et les familles sont au cœur de toutes nos activités. Notre but est atteint lorsque les patients et les personnes qui prennent soin d'eux participent aux décisions qui ont une incidence sur les soins et la recherche à l'Institut.

DROITS ET RESPONSABILITÉS DES PATIENTS

Mes droits comme patient(e) :

RECEVOIR DES SOINS EMPREINTS DE RESPECT

- Recevoir des soins sûrs et empreints de compassion en temps opportun, sans discrimination ni violence.
- Recevoir des soins équitables qui tiennent compte de ma culture, de mes antécédents, de ma langue, de mon orientation sexuelle ainsi que de mon expression et de mon identité de genre.
- M'attendre à ce qu'on tienne compte de mes valeurs, de mes volontés et de mes croyances dans les discussions portant sur les plans de soins, y compris les soins de fin de vie.

PARTICIPER

- Me faire expliquer en détail mon diagnostic et mon traitement dans un langage que je peux comprendre.
- Être un partenaire égal dans la planification de soins qui répondent à mes besoins.
- Me renseigner sur les politiques de l'hôpital qui me concernent.

COMMUNIQUER

- Poser des questions et soulever des préoccupations sans craindre que mes soins en souffrent.
- Connaître le nom et le rôle de chacun des membres de mon équipe soignante.
- Savoir qui est ma personne-ressource principale et comment la joindre.
- Obtenir une deuxième opinion.

CHOISIR

- Choisir une personne qui m'aidera à prendre des décisions concernant mon traitement et mes soins.
- Choisir de refuser un traitement recommandé par mon équipe soignante. Si je choisis de refuser un traitement, j'ai le droit qu'on m'informe des risques liés à ce choix.

SAVOIR QU'ON RESPECTE MA VIE PRIVÉE

- Compter sur la protection de mes renseignements personnels et de ma vie privée.

Mes responsabilités comme patient(e) :

FAIRE PREUVE DE RESPECT

- Contribuer à créer un milieu hospitalier sans discrimination ni violence.
- Respecter les droits, la vie privée, les biens et la diversité du personnel, des autres patients et de leur famille.
- Comprendre que les besoins des autres patients peuvent parfois être plus urgents que les miens.
- Respecter les règlements de l'hôpital.
- Comprendre qu'on pourrait ne pas me fournir un traitement que je demande si celui-ci n'est pas recommandé pour des raisons d'ordre médical ou éthique.
- Informer mon équipe soignante si je ne peux pas me présenter à un rendez-vous.

COMMUNIQUER

- Fournir tous les renseignements pertinents concernant mon état de santé actuel, les maladies que j'ai eues, mes hospitalisations et mes médicaments.
- Participer de mon mieux à l'élaboration et à l'exécution de mon plan de soins.
- Poser des questions si les directives ne sont pas claires ou si je ne peux pas les suivre.
- M'assurer que les membres de mon équipe soignante et mon mandataire connaissent mes volontés, mes valeurs et mes croyances au cas où je serais incapable de prendre des décisions concernant mes soins de santé ou mes soins personnels ([planification préalable des soins](#)).

PARTICIPER

- Participer à la planification de mon congé de l'hôpital.
- Régler la portion de mon compte qui n'est pas couverte par [l'Assurance-santé de l'Ontario](#).
- Laisser les objets de valeur non essentiels, comme les bijoux, à la maison.
- Prendre soin de ma tablette, de mon téléphone intelligent et de mes appareils ou accessoires fonctionnels, comme mes prothèses auditives et mes lunettes. Si j'en suis incapable, mon aidant naturel s'en occupera.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant ces droits et responsabilités, appelez le Bureau des relations avec les patients au 613-696 7000, poste 19305.

Disponible en ligne au ottawaheart.ca/fr/drpf.

CONSEILS POUR COMMUNIQUER AVEC VOTRE ÉQUIPE DE SOINS*

Une bonne communication avec votre équipe de soins est essentielle. Nous vous encourageons à poser des questions et à nous faire part de vos préoccupations. Durant votre séjour, faites connaître vos besoins à votre équipe de soins.

POSEZ-NOUS VOS QUESTIONS

Avant de rencontrer votre médecin ou votre professionnel de la santé, notez toutes les questions que vous voulez lui poser. N'hésitez pas à demander à un proche de prendre des notes durant vos conversations avec vos fournisseurs de soins de santé.

Si vous recevez un diagnostic de maladie, ou si vous devez subir des examens ou recevoir des traitements, assurez-vous d'obtenir des réponses à toutes vos questions pour bien comprendre votre situation et la façon dont ces examens ou traitements vous seront utiles. Par exemple :

- Quels examens ou traitements sont-ils recommandés pour traiter ma maladie?
- Pourquoi dois-je subir ces tests ou recevoir ces traitements?
- À quoi dois-je m'attendre?
- Y a-t-il de nouveaux médicaments que je devrai prendre?
- Pendant combien de temps devrai-je les prendre?
- Y a-t-il autre chose que je peux faire pour améliorer mon état de santé?

Si vous devez prendre des médicaments, n'hésitez pas à poser des questions à votre équipe de soins. Par exemple :

- De quelle façon ces médicaments vont-ils m'être utiles?
- Quels sont les effets secondaires possibles de ces médicaments?
- Quand et comment dois-je prendre ces médicaments?

ÉCOUTEZ ATTENTIVEMENT

Écoutez bien ce que votre équipe de soins vous dit. Faites répéter la personne si vous ne comprenez pas tout, ou demandez des explications plus détaillées pour vous assurer d'avoir bien compris. À certains moments, vous recevrez beaucoup d'information d'un coup. N'hésitez pas à vous faire accompagner d'un proche qui prendra des notes au besoin.

EXPRIMEZ VOS OPINIONS ET VOS BESOINS

Il est important que votre équipe de soins comprenne bien votre état de santé, vos besoins et vos préférences.

- Décrivez vos symptômes à votre équipe de soins.
- Informez votre équipe de soins de vos antécédents médicaux. Si vous souffrez de maladies ou s'il y a des antécédents de maladie dans votre famille, dites-le.
- Discutez de vos médicaments et assurez-vous de bien comprendre l'utilité de tous les médicaments que vous prenez, et de quelle façon ils amélioreront votre état de santé.
- Si quelque chose vous préoccupe ou ne vous semble pas normal, prévenez votre équipe de soins.

*D'après les conseils aux patients et à leur famille de l'Institut canadien pour la sécurité des patients <http://www.patientsafetyinstitute.ca/fr>

5 questions à poser à propos de vos médicaments

lors d'une consultation avec un médecin, une infirmière ou un pharmacien

1. CHANGEMENTS?

Est-ce que des médicaments ont été ajoutés, supprimés ou changés et pourquoi?

2. CONTINUER?

Quels médicaments dois-je continuer à prendre et pourquoi?

3. USAGE CORRECT?

Comment dois-je prendre mes médicaments et pour combien de temps?

4. SURVEILLER?

Comment vais-je savoir si mes médicaments agissent et quels effets secondaires faut-il surveiller?

5. SUIVI?

Aurai-je besoin de tests et quand dois-je prendre mon prochain rendez-vous?



Gardez votre dossier médical à jour.

Rappelez-vous d'inclure :

- ✓ les allergies aux médicaments
- ✓ vitamines et minéraux
- ✓ produits à base de plantes / produits naturels
- ✓ incluant tous les médicaments ainsi que les médicaments sans ordonnance

Demandez à votre médecin, infirmière ou pharmacien de passer en revue tous vos médicaments pour voir s'il faut arrêter ou réduire l'un ou plusieurs de ces médicaments.

© 2016 ISMP Canada



Visitez safemedicationuse.ca pour en savoir plus.

Canadian Society of
Hospital Pharmacists



Société canadienne des
pharmaciens d'hôpitaux



CANADIAN
PHARMACISTS
ASSOCIATION

ASSOCIATION DES
PHARMACIENS
DU CANADA

SafeMedicationUse.ca



PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Durant votre séjour à l'hôpital, votre équipe de soins recueillera certains renseignements personnels qui seront consignés dans votre dossier médical. Notamment les données suivantes :

- ☐ Nom
- ☐ Âge
- ☐ Adresse
- ☐ Adresses courriel
- ☐ Antécédents médicaux
- ☐ Diagnostics et traitements
- ☐ Noms des autres professionnels de la santé qui vous traitent
- ☐ Antécédents familiaux

En Ontario, la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LAPRPS) régit la collecte, l'utilisation et la divulgation des données personnelles des patients. L'Institut prend la protection des renseignements personnels très au sérieux. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la protection de vos renseignements personnels sur la santé, communiquez avec notre Bureau de la protection des renseignements personnels au 613-696-7000, poste 13575.

Pour accéder ou apporter des modifications à votre dossier médical, veuillez vous adresser aux Archives médicales au 613-798-5555, poste 18720.

Votre dossier médical peut être consulté à des fins pédagogiques ou dans le cadre d'activités de recherche ou d'amélioration de la qualité. Toutefois, l'ICUO doit obtenir votre permission avant que ses chercheurs ou son personnel de recherche puissent entrer en contact avec vous au sujet d'une recherche (voir la page 35 pour plus d'information sur la recherche). Si vous êtes un patient, sachez que :

- Le personnel de l'Institut vous demandera si vous autorisez les chercheurs à communiquer avec vous.
- Le fait d'accepter ne vous engage à rien, autrement dit, cela ne signifie PAS que vous acceptez de participer à une étude.
- Le fait de refuser ne nuira EN AUCUN CAS à vos soins.
- En donnant votre autorisation, vous comprenez que les chercheurs pourraient communiquer avec vous pour discuter de votre éventuelle participation à une étude.
- La participation aux activités de recherche est entièrement volontaire.

VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

STATIONNEMENT

Vous pouvez stationner dans le parc P2, rue Ruskin, ou dans le stationnement souterrain multiniveaux P1, rue MacFarlane. Un certain nombre de places de stationnement dotées de parcomètres sont également offertes sur la rue Ruskin. L'Institut ne peut en aucun cas être tenu responsable des vols ou des dommages causés aux véhicules.

Les tarifs de stationnement sont établis à la demi-heure, jusqu'au tarif quotidien maximum. Vous, votre famille ou vos visiteurs pouvez vous procurer un permis de stationnement hebdomadaire ou mensuel en composant le 814987 (613-761-4987 si vous appelez de l'extérieur de l'hôpital).

VOTRE CHAMBRE D'HÔPITAL

Voici les choses que vous pouvez avoir dans votre chambre :

(L'hôpital n'est pas responsable du vol ou de la perte des biens personnels.)

Appareils fonctionnels

- Appareils auditifs, lunettes, aides à la mobilité (p. ex., marchette, canne ou fauteuil roulant), dispositifs de positionnement (p. ex., coussins spéciaux que vous utilisez à la maison).

Vêtements

- Robes de nuit ou pyjamas confortables (des chemises d'hôpital sont fournies), pantoufles ou chaussures à semelle antidérapante.

Argent

- Une petite somme d'argent pour faire des achats personnels, comme le journal ou la location d'un téléviseur.

Articles personnels

- Des produits d'hygiène personnelle, comme du dentifrice, une brosse à dents, du déodorant, du shampoing, des articles de rasage, etc.
- Des appareils à piles tels qu'un rasoir, une lampe ou une radio (munie d'écouteurs).
- Un séchoir électrique (de moins de 800 watts) et un fer à friser. Veuillez ne pas utiliser ces articles dans votre lit ou quand vous êtes seul.

Pour des raisons de santé et de sécurité, il est interdit d'apporter ces objets :

- Les appareils au butane ou autres appareils au gaz;
- Les appareils électriques comme une machine à café, un humidificateur, un séchoir électrique (de plus de 800 watts), un téléviseur personnel ou un télécopieur;
- Des parfums ou des produits parfumés;
- Des ballons en latex ou d'autres produits en latex.

OBJETS DE VALEUR ET AUTRES ARTICLES PERSONNELS

L'hôpital n'est pas responsable du vol ou de la perte des biens personnels, y compris des appareils électroniques. Veuillez demander à un membre de votre famille ou à un visiteur de rapporter chez vous votre argent, vos cartes de crédit, vos bijoux et vos documents importants. Si ce n'est pas possible, vous pouvez les entreposer dans un coffre-fort au Bureau de la sécurité du campus Civic de L'Hôpital d'Ottawa. Veuillez communiquer avec le Bureau de la sécurité au poste 814888 ou au 613-761-4888 si vous téléphonez de l'extérieur de l'hôpital.

MÉDICAMENTS APPORTÉS DE LA MAISON

À moins d'indication contraire de votre médecin, pharmacien ou infirmière, ne prenez pas vos propres médicaments, vitamines ou produits à base de plantes médicinales pendant votre séjour à l'hôpital. Si vous voulez discuter des médicaments que vous prenez d'habitude avec le pharmacien, veuillez demander à votre infirmière de prendre les dispositions nécessaires.

Si vous avez apporté des médicaments (y compris les médicaments obtenus sur ordonnance, les médicaments en vente libre et les produits à base d'herbes médicinales) que vous prenez régulièrement, donnez-les à un proche afin qu'il les ramène à votre domicile. Si ce n'est pas possible, nous garderons vos médicaments jusqu'à votre mise en congé. N'oubliez pas de demander à l'infirmière de vous les remettre avant de quitter l'hôpital. Il se pourrait que l'on vous demande de garder certains médicaments si l'Institut de cardiologie n'en a pas en stock.

REPAS

Des repas nutritifs vous seront offerts pendant votre séjour à l'hôpital. Si vous avez des intolérances alimentaires ou des préférences culturelles ou religieuses, veuillez en informer votre infirmière. Des collations sont offertes sur demande.

Bien que les heures de repas varient d'une unité à l'autre, suivent généralement l'horaire suivant :

- Le déjeuner est servi entre 7 h 45 et 9 h;
- Le dîner est servi entre 11 h 45 et 13 h;
- Le souper est servi entre 16 h 45 et 18 h.

Une sélection limitée de boissons et de collations sont offertes dans les cuisinettes situées dans les unités de soins aux patients. Ces aliments sont strictement réservés aux patients.



DEMANDE POUR UNE CHAMBRE INDIVIDUELLE

Selon les disponibilités, vous pourriez être en mesure d'obtenir une chambre individuelle ou une chambre à deux lits. Des coûts additionnels sont à prévoir. Toutefois, certains régimes d'assurance couvrent le coût d'une chambre individuelle ou à deux lits. Il est de votre responsabilité de savoir si votre régime couvre ces coûts ou non. Vous êtes également responsable de défrayer l'entièreté des coûts non couverts par un régime d'assurance ou par un tiers. Au moment de votre demande, vous devrez fournir une carte de crédit. Vous recevrez une facture par la poste, à votre domicile, au plus tard six semaines après avoir reçu votre congé. Si la facture n'est toujours pas payée après la date mentionnée sur la facture, votre carte de crédit sera débitée de la somme due.

Si vous souhaitez obtenir plus de renseignements au sujet des coûts d'une chambre individuelle ou à deux lits, ou si vous souhaitez demander une chambre individuelle ou à deux lits, communiquez avec le Bureau des admissions au poste 14577 (613-761-4577 si vous téléphonez de l'extérieur de l'hôpital).

COÛTS D'HOSPITALISATION ET FACTURATION

Résidents de l'Ontario

En règle générale, le régime d'assurance-maladie de l'Ontario couvre le coût des services reçus pendant un séjour hospitalier, comme le coût d'une chambre ordinaire (à trois lits ou à quatre lits).

La liste ci-dessous n'est pas exhaustive, mais elle contient certaines des dépenses qui ne sont pas couvertes par l'assurance-maladie :

- Une chambre à un ou deux lits;
- Aides à la marche, comme les béquilles, les cannes et les marchettes;
- Service d'ambulance;
- Le transport pour rentrer chez vous.

Résidents d'autres provinces canadiennes que l'Ontario

Les frais d'hospitalisation sont couverts pour les résidents d'autres provinces canadiennes si ces derniers détiennent une carte d'assurance-maladie valide de leur province respective. Cependant, les services à domicile ne sont pas couverts pour les résidents d'une autre province.

Non-résidents canadiens

Les patients résidents d'un autre pays que le Canada doivent déboursier tous les frais d'hospitalisation, de visite en clinique ou de services d'urgence.

Païement des coûts d'hospitalisation additionnels

Si des coûts additionnels s'imposent dans le cadre de votre hospitalisation, comme celui lié à une chambre individuelle ou à deux lits, vous recevrez une facture par courrier à votre domicile dans les six semaines suivant votre congé de l'hôpital. Vous pouvez payer cette facture soit par courrier, soit directement à la Caisse de l'hôpital, située dans l'édifice principal du campus Civic (près du Bureau de renseignements). Si vous avez des questions sur votre facture, veuillez communiquer avec les Finances au 613-798-5555, poste 14666.

TÉLÉPHONES ET LOCATION DE TÉLÉVISEURS

Téléphones

Dans la plupart des unités de soins, chaque chambre de patient comprend un téléphone accessible gratuitement.

Si vous éprouvez des difficultés avec votre téléphone, veuillez aviser votre infirmière ou le gestionnaire des services cliniques de votre unité.

Faire un appel local

Pour faire un appel local, composez le « 9 », suivi du numéro de téléphone.

Faire un appel interurbain

Pour faire un appel interurbain, composez le « 333 » pour joindre un téléphoniste de Bell Canada.

Location d'un téléviseur

Vous pouvez louer un téléviseur en composant le 814120 pour joindre un représentant d'Hopitel. Le représentant viendra recueillir le paiement à votre chambre. Les frais de location doivent être acquittés avant que le téléviseur puisse être activé.

Des téléviseurs avec sous-titres codés sont aussi disponibles pour les personnes ayant une déficience auditive. Prière d'utiliser des écouteurs afin de ne pas déranger les autres patients.

Téléviseurs dans les salons

Des téléviseurs sont situés dans les salons réservés aux patients et aux familles, dans les unités de soins H3, H4 et H5. Demandez à votre infirmière de vous indiquer où se trouvent ces salons.

UTILISATION D'ORDINATEURS PORTABLES

Si vous avez urgemment besoin d'utiliser un ordinateur pour régler vos affaires personnelles (banque, demande d'assurance-emploi, etc.), mais que vous n'avez pas accès à un ordinateur portable, l'Institut de cardiologie peut vous en prêter un pour une durée limitée. Vous pouvez en faire la demande auprès du travailleur social, qui évaluera ensuite les besoins.

ÉCRANS D'INFORMATION POUR LES PATIENTS ET LES FAMILLES

Situés à la sortie des ascenseurs, aux étages H1, H3, H4 et H5, des écrans présentent certains renseignements que l'Institut souhaite communiquer à ses patients et aux familles. L'Institut utilise ces écrans pour communiquer ses bons coups et les points à améliorer, donner de l'information sur la recherche, communiquer des dates importantes et publiciser des événements. L'objectif est de communiquer ce qui se passe à l'Institut tout en mettant l'accent sur la sécurité des patients et la qualité des soins.

VOTRE ÉQUIPE DE SOINS

ÉQUIPES DE CARDIOLOGIE ET DE CHIRURGIE

Pendant votre séjour à l'Institut de cardiologie, un cardiologue ou un chirurgien cardiologue sera responsable de vos soins. Comme l'Institut de cardiologie est aussi un établissement d'enseignement, il est possible que des résidents, des *fellows* et des étudiants de cycle supérieur en médecine vous fournissent des soins. Le cardiologue ou chirurgien cardiologue traitant surveille les résidents et les étudiants en médecine pour s'assurer que vous recevez les meilleurs soins qui soient. Chaque jour, les médecins, les *stagiaires*, les résidents et les étudiants en médecine se réunissent pour parler des meilleurs soins à vous prodiguer.

Si vous vous faites traiter à l'unité de soins intensifs en chirurgie cardiaque, c'est un spécialiste en soins intensifs qui sera chargé de vos soins. Ce dernier discutera régulièrement des soins que vous recevez avec votre chirurgien.

À quelle fréquence le médecin me rendra-t-il visite pendant mon séjour à l'Institut de cardiologie?

Les médecins qui s'occupent de vos soins vous rendront visite régulièrement pendant votre séjour. Ils discuteront avec vous des progrès que vous avez réalisés ainsi que de votre plan de traitement et des résultats d'analyses. De plus, ils répondront à vos questions. Sentez-vous tout à fait à l'aise de poser vos questions à tout moment. Il est important que vous compreniez bien les soins que l'on vous prodigue et que vous participiez aux décisions.

Est-ce que j'aurai toujours le même médecin pendant mon séjour à l'hôpital?

Les membres de l'équipe de cardiologues changent environ toutes les deux semaines. Le cas échéant, un autre membre de l'équipe se chargera de vos soins.

INFIRMIÈRE AUTORISÉE

Dans la mesure du possible, ce seront toujours les mêmes infirmières qui s'occuperont de vous. Toutefois, puisque les infirmières travaillent des quarts de douze heures, plusieurs infirmières vous prodigueront des soins au cours de votre séjour. Elles travailleront avec vous, votre famille, les médecins et d'autres membres de votre équipe de soins dans le but de planifier, de mettre en œuvre et d'évaluer votre plan de soins. Elles fourniront régulièrement des renseignements à vous et votre famille. Nous avons pour but de fournir des soins continus axés sur le patient et la famille. N'hésitez pas à poser des questions et à participer aux prises de décisions.

GESTIONNAIRE DES SERVICES CLINIQUES

Chaque unité de soins de l'hôpital est supervisée par un gestionnaire des services cliniques. Cette personne supervise les activités quotidiennes de l'unité et est responsable de s'assurer que les patients reçoivent des soins de qualité exceptionnelle. Le gestionnaire des services cliniques travaille du lundi au vendredi, en journée, et est disponible pour répondre à vos questions et préoccupations. Si vous n'avez pas été en mesure de discuter de vos préoccupations avec le gestionnaire des services cliniques durant ses rondes, vous pouvez communiquer avec lui à son bureau, au numéro indiqué dans la section « Coordonnées utiles » du présent guide.



COORDONNATRICE DES SOINS INFIRMIERS

La coordonnatrice des soins infirmiers est une infirmière chargée de l'enseignement aux patients, du soutien aux familles, de la gestion de crises et de la coordination des activités des patients à l'Institut. Vous la rencontrerez de temps à autre pendant votre séjour. Une coordonnatrice des soins infirmiers est disponible jour et nuit pour répondre à vos questions.

Puis-je téléphoner à la coordonnatrice des soins infirmiers une fois que j'aurai quitté l'hôpital?

Une coordonnatrice des soins infirmiers est disponible jour et nuit pour répondre à vos questions et préoccupations. Vous n'avez qu'à composer le 613-696-7000 et à faire le 0. Le commis du Centre de communication acheminera votre appel à la coordonnatrice des soins infirmiers.

COORDONNATEUR DES LISTES D'ATTENTE

Les coordonnateurs des listes d'attente gèrent les listes d'attente de l'Institut de cardiologie. Ils planifient les interventions chirurgicales à l'aide de la cote d'urgence des cas développée par le Réseau des soins cardiaques de l'Ontario. Les interventions sont planifiées en fonction des besoins des patients pour que chacun ait accès aux soins nécessaires en temps opportun. Les coordonnateurs communiquent avec les patients inscrits sur la liste et leur fournissent des renseignements et du soutien. Si vous êtes déjà sur la liste d'attente et que vous éprouvez des symptômes cardiaques, communiquez avec un coordonnateur de la liste d'attente.

PHARMACIEN HOSPITALIER

Le pharmacien est un spécialiste des médicaments. Pendant votre séjour à l'hôpital, il exécutera les tâches suivantes :

- Il passera en revue vos antécédents médicaux, y compris vos allergies.
- Il vérifiera les résultats de vos analyses sanguines.
- Il s'assurera que vous recevez la bonne dose de médicaments.
- Il s'assurera qu'il n'y a pas d'interaction entre les différents médicaments que vous prenez.
- Il s'assurera que vos médicaments ont l'effet voulu.
- Il surveillera les effets secondaires associés à vos médicaments.

Si vous souhaitez parler avec le pharmacien au sujet vos médicaments, veuillez en informer votre infirmière.



DIÉTÉTISTE PROFESSIONNEL

Pendant votre séjour, votre médecin pourrait demander qu'un diététiste vous rencontre pour s'occuper de vos besoins particuliers en matière de nutrition. En collaboration avec l'équipe soignante, le diététiste évalue l'état nutritionnel des patients dans le but d'optimiser leur alimentation. Vous pourriez avoir des besoins nutritifs particuliers qui imposent par exemple l'adoption d'un régime spécial, la prise de suppléments (p. ex., Ensure^{MD}) ou la pose d'une sonde d'alimentation. Selon vos besoins et ceux de vos proches, le diététiste pourra également vous fournir de l'information et des conseils sur l'alimentation.

ERGOTHÉRAPEUTE

Durant votre séjour, votre médecin pourrait demander qu'un ergothérapeute vous offre des services. Ce dernier vous montrera à prendre soin de vous-même à la maison, par exemple à prendre votre bain, à vous habiller et à accomplir les tâches ménagères ordinaires. Il vous enseignera des façons de ménager vos efforts et il pourrait vous proposer des appareils qui vous faciliteront la tâche.

PHYSIOTHÉRAPEUTE

Pendant votre hospitalisation, votre médecin pourrait demander qu'un physiothérapeute vous rencontre pour vous fournir des soins respiratoires, vous montrer des exercices de respiration ou des techniques de relaxation, d'étirement ou d'équilibre. Le physiothérapeute joue un rôle important dans votre éducation sur les facteurs de risque cardiovasculaires. Il vous suggérera des exercices physiques sécuritaires à faire pendant et après votre hospitalisation. Il pourra également vous conseiller sur les diverses options qui s'offrent à vous en matière de prévention et de réadaptation cardiaque.

INHALOTHÉRAPEUTE

Un inhalothérapeute pourrait être mis à contribution dans la prestation de vos soins si vous éprouvez des problèmes de respiration ou si vous avez besoin d'appareils pour vous aider à respirer. Dans la plupart des cas, les inhalothérapeutes s'occupent des patients des unités de soins intensifs. Cependant, ils fournissent également, au besoin, des services aux patients des autres unités de l'Institut de cardiologie. N'hésitez pas à demander de consulter l'inhalothérapeute en poste à votre unité. Ces professionnels sont disponibles à toute heure du jour et de la nuit.

PSYCHOLOGUE

Le fait d'éprouver des problèmes de santé peut bouleverser votre vie. Il est alors possible que vous ou un membre de votre famille ressentiez de l'inquiétude, du stress ou de l'impuissance face à la situation et que vous ayez alors besoin d'aide. Le psychologue pourra évaluer la santé mentale d'un patient, lui proposer de l'aide ou l'orienter vers des services psychiatriques au besoin. L'objectif des services de consultation est de renforcer la capacité d'adaptation des personnes qui sont atteintes d'une maladie du cœur ou qui présentent un risque de problème cardiaque. Plusieurs options sont offertes, y compris des séances de groupe et des consultations individuelles. Demandez à votre médecin de vous produire une demande de consultation auprès d'un psychologue.

TRAVAILLEUR SOCIAL

Les problèmes de santé peuvent causer de l'inquiétude, de la peur, du stress ou une impression de perte de contrôle. Un soutien et de l'aide à planifier et à faire des choix pourraient aider les personnes touchées à mieux gérer la situation. Le travailleur social vous prêtera assistance pendant votre séjour à l'hôpital et en vue de votre retour à la maison. Ce professionnel pourra :

- vous aider à préparer votre départ de l'hôpital;
- vous offrir des conseils et du soutien;
- vous renseigner sur les ressources communautaires à votre disposition et vous mettre en rapport, ainsi que votre famille, avec d'autres fournisseurs de services communautaires qui peuvent vous aider.

Parlez à votre infirmière si vous désirez prendre rendez-vous avec un travailleur social.

Le travailleur social peut également offrir des conseils et du soutien aux patients qui ont reçu leur congé de l'hôpital. Demandez à votre médecin de vous produire une demande de consultation auprès d'un travailleur social en tant que patient de consultation externe. Pour de plus amples renseignements, composez le 613-696-7070.

INFIRMIÈRE CONSEILLÈRE EN ABANDON DU TABAC

Lors de votre admission, vous devrez nous indiquer si vous fumez. Le cas échéant, une infirmière conseillère en abandon du tabac ira vous voir pendant votre séjour à l'hôpital. Cette dernière décrira les différentes méthodes qui peuvent vous aider à cesser de fumer et vous distribuera du matériel éducatif. Elle vous offrira également un soutien téléphonique après votre départ de l'hôpital. Six mois après votre congé de l'hôpital, l'infirmière vous téléphonera pour effectuer une évaluation de suivi.

ORTHOPHONISTE

L'orthophoniste est un professionnel des troubles de la communication et de la déglutition. Il vous verra dans les cas suivants :

- Vous avez des troubles de la communication résultant d'un accident vasculaire cérébral ou d'autres problèmes neurologiques;
- Vous êtes atteint d'un trouble de la déglutition qui pourrait nécessiter un examen radiographique ou autre;
- Après avoir subi une trachéotomie, vous nécessitez des soins liés à la déglutition, à la voix ou à la communication.

CONSEILLER EN RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE

Le conseiller en réadaptation professionnelle vous assistera dans votre retour au travail ou, si vous continuez à travailler, vous prodiguera des conseils à cet effet. Il peut aussi vous aider à évaluer d'autres possibilités professionnelles. Vous le rencontrerez si vous participez à un programme de réadaptation cardiaque. Pour plus de renseignements au sujet du programme de réadaptation cardiaque, veuillez consulter la section « Services éducatifs » du présent guide.

BÉNÉVOLES

À l'Institut de cardiologie, les bénévoles gèrent de nombreux locaux et services. Ils accompagnent et orientent les visiteurs, favorisent une bonne communication entre les familles et les membres de l'équipe soignante, et contribuent à réduire le stress émotionnel ressenti par les familles. Les bénévoles de l'Institut portent une veste rouge. Vous les trouverez dans l'entrée principale, au rez-de-chaussée, aux abords des ascenseurs des étages 1 et 2, ainsi qu'à la Boutique de cadeaux.

ÉTHICIEN

Les services d'un éthicien pourront vous aider si vous, votre famille ou votre équipe soignante devez prendre des décisions difficiles liées à vos soins. Il est commun d'être devant un dilemme soulevant des questions d'ordre éthique, par exemple : vous avez l'impression que votre situation vous force à prendre des décisions qui ne vous paraissent pas acceptables ou encore vous ressentez de la détresse morale ou de l'impuissance parce que vous ne pouvez pas changer le cours des choses. Les situations suivantes peuvent justifier le recours aux services d'un éthicien :

- Interruption de traitement
- Refus de traitement
- Enjeux liés au consentement ou à la capacité de participer aux soins
- Problèmes liés à des directives anticipées ou à une procuration
- Plan de traitement
- Conflit
- Décisions relatives aux soins de fin de vie

Pour rencontrer un éthicien, composez le 613-722-7000 et demandez à joindre le Service de consultation en éthique.

SOUTIEN SPIRITUEL

Des aumôniers en poste à l'hôpital fournissent des services de soutien spirituel aux patients, aux familles et au personnel. Ils offrent, entre autres, de la consultation spirituelle, un soutien affectif et des ressources visant à répondre aux préoccupations d'ordre éthique ou religieux.

Les services de soutien spirituel sont une source de force et de guérison auxquels on peut avoir recours dans des situations difficiles :

- Vous essayez de donner un sens à la situation en vous posant les questions suivantes, entre autres : Pourquoi cela m'arrive-t-il? Comment vais-je y faire face? Comment puis-je vivre dans une telle situation?
- Vous vivez un deuil ou vous éprouvez de l'anxiété, de l'impuissance, un sentiment de solitude, de la colère ou de la culpabilité.
- Vous cherchez la réconciliation dans les relations difficiles avec les autres ou avec Dieu.
- Vous devez prendre des décisions difficiles.
- Vous avez besoin du soutien de votre communauté.

Pendant les heures normales de travail (8 h à 16 h), composez le 815487 (ou le 613-761-4587 si vous téléphonez de l'extérieur de l'hôpital).

En cas d'urgence ou entre 16 h et 8 h, composez le 814221 (ou le 613-761-4221 si vous téléphonez de l'extérieur de l'hôpital).

Une chapelle est située sur l'étage principal du campus Civic et est ouverte 24 h sur 24, si vous souhaitez aller prier. Un service non confessionnel est offert du lundi au vendredi, à midi, et le dimanche, à 15 h 30.

SOUTIEN AUX PATIENTS

Plusieurs membres de l'Association des anciens patients, lesquels ont tous reçu des soins à l'Institut par le passé, se portent bénévoles pour rendre visite aux patients hospitalisés, leur offrir du soutien et leur parler de leurs expériences. Pour recevoir la visite ou un appel téléphonique d'un de ces bénévoles, communiquez avec une coordonnatrice des soins infirmiers afin qu'elle prenne les dispositions nécessaires.



LISTE DE VÉRIFICATION EN PRÉPARATION DE VOTRE RETOUR À LA MAISON

La planification de votre congé devrait commencer dès votre admission à l'hôpital et se poursuivre pendant votre séjour. Votre médecin, votre infirmière et les autres membres de votre équipe de soins (travailleur social, physiothérapeute, ergothérapeute) prendront des dispositions en prévision de votre congé. L'aide-mémoire suivant vous aidera à bien vous préparer :

- ☐ Quelqu'un viendra me chercher à 9 h, la journée de mon congé.
- ☐ Quelqu'un sera disponible pour m'aider à la maison après mon congé.
- ☐ J'ai suivi le cours sur la préparation au congé.
- ☐ En cas de besoin, j'ai accès à des soins à domicile et en milieu communautaire par l'entremise du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain.
- ☐ Je comprends bien ma maladie et je sais ce que je peux faire pour m'aider à me rétablir.
- ☐ Je connais les signes et les symptômes à surveiller et je sais avec qui je dois communiquer si j'ai des inquiétudes ou des questions sur ma santé.
- ☐ Je sais tout ce qu'il me faut savoir à propos de mes médicaments.
- ☐ J'ai déjà pris mon prochain rendez-vous avec mon cardiologue.
- ☐ On m'a remis une trousse à médicaments.

CONGÉ DE L'HÔPITAL – FOIRE AUX QUESTIONS

De quelle façon m'informera-t-on de ma mise en congé?

Lors de votre admission, votre équipe de soins évaluera votre date de sortie. Un membre de votre équipe de soins tâchera de vous informer la veille de votre mise en congé.

À quelle heure serai-je mis en congé de l'hôpital?

On vous informera à l'avance de la date et de l'heure de votre mise en congé. Assurez-vous qu'un membre de votre famille ou un proche vienne vous chercher à l'hôpital et vous aide à rentrer à la maison.

Avez-vous besoin d'aide pour quitter l'hôpital? Le travailleur social peut :

- coordonner votre mise en congé de l'hôpital et vous préparer à emménager dans un établissement de soins communautaires;
- vous offrir un soutien émotionnel;
- vous expliquer les coûts liés aux médicaments;
- s'assurer qu'un de vos proches puisse, au besoin, vous offrir des soins;
- coordonner la prestation de soins de physiothérapie, de services infirmiers ou de services d'entretien ménager, au besoin.

Si vous voulez parler avec un travailleur social, veuillez le signaler à votre infirmière. Cette dernière communiquera avec un travailleur social pour vous.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX POUR LES VISITEURS

Le nombre de visiteurs est limité à une personne à la fois, entre 9 h et 21 h. Les enfants de moins de 13 ans ne sont admis que si des arrangements particuliers ont été pris au préalable. Par compassion, nous faisons parfois des exceptions. Si vous devez prendre des arrangements particuliers à l'égard des visites, veuillez en parler avec votre infirmière.

VISITE À L'UNITÉ DES SOINS INTENSIFS (USI) OU L'UNITÉ DES SOINS INTENSIFS EN CHIRURGIE CARDIAQUE (USICC)

Le nombre de visiteurs est limité à deux personnes à la fois, selon l'état du patient. Veuillez discuter avec votre infirmière de vos préférences au sujet des visites. Nous demandons à tous les visiteurs aux unités de soins intensifs de se présenter au Bureau des bénévoles avant d'entrer à l'unité. Les bénévoles appelleront le poste de soins infirmiers pour annoncer l'arrivée du visiteur. Le personnel pourrait, à l'occasion, demander que les visiteurs retardent leur visite afin que le patient puisse recevoir des soins ou subir des tests ou une intervention.

Votre représentant désigné recevra un appel téléphonique de l'infirmière entre 21 h et 22 h, le soir de votre intervention chirurgicale, et entre 9 h et 10 h, le matin suivant.

VISITE À L'UNITÉ DE JOUR

Le nombre de visiteurs est limité à une personne à la fois, en tout temps, entre 9 h et 21 h. Une petite salle d'attente pour les familles se trouve tout près de l'unité de jour, au premier étage, près des ascenseurs principaux.



SALONS POUR LES FAMILLES

Les salons pour les familles sont ouverts de 9 h à 21 h. Il s'agit d'endroits discrets où les familles peuvent attendre les résultats d'une intervention ou obtenir du médecin traitant des renseignements sur un patient dont l'état est critique. Pour accéder à un des salons, les membres de la famille doivent s'adresser aux bénévoles du bureau de la réception situé à l'entrée principale.

Les salons sont situés aux endroits suivants :

- Rez-de-chaussée
- Unité de soins intensifs en chirurgie cardiaque (USICC)
- Unité de soins coronariens
- Centre régional d'aiguillage

VISITE D'UN ANIMAL DE COMPAGNIE

Nous savons que pour certains de nos patients, leur animal de compagnie fait partie de leur famille. Si vous souhaitez avoir la visite de votre animal de compagnie pendant votre séjour, veuillez en discuter avec la gestionnaire des services cliniques de votre unité de soins à l'avance. Elle s'assurera que la visite de votre animal se déroule en toute sécurité, et qu'elle ne cause pas de malaise aux autres patients, aux visiteurs et au personnel, notamment en cas d'allergies. La gestionnaire des services cliniques évaluera le risque et prendra une décision après en avoir discuté avec vous. La gestionnaire des services cliniques tiendra compte des lignes directrices suivantes :

- L'animal doit être un chat ou un chien âgé d'au moins un an.
- L'animal doit être propre, bien dressé, et avoir un bon caractère.
- L'animal doit être tenu en laisse (de moins de six pieds) ou dans une cage de transport en tout temps.
- L'animal ne peut visiter que son maître, pas les autres patients.
- L'animal doit être accompagné d'un proche du patient en tout temps et ne doit jamais être laissé seul avec le patient.
- La personne qui accompagne l'animal est responsable de nettoyer les dégâts causés par l'animal.
- Un seul animal peut visiter un patient à la fois.
- L'animal peut rester auprès du patient pour un maximum de deux heures.
- Toute personne touchant à l'animal doit se laver les mains avant et après lui avoir touché.

La gestionnaire des services cliniques ou son délégué peut en tout temps demander à ce que l'animal quitte les lieux si ce dernier entraîne des complications pour le personnel, les autres patients ou les visiteurs.



HÉBERGEMENT

La Corporation de la résidence de L'Hôpital d'Ottawa

La Corporation de la résidence de L'Hôpital d'Ottawa offre des logements sans fumée aux visiteurs de l'extérieur de la ville et aux personnes qui se font traiter à l'Institut de cardiologie ou à L'Hôpital d'Ottawa, mais qui ne doivent pas être sous surveillance. Tous les appartements sont meublés et la plupart d'entre eux sont dotés d'une cuisine. La Corporation de la résidence est située à distance de marche de l'Institut de cardiologie.

Lieu : Campus Civic | 751, avenue Parkdale

Pour effectuer une réservation, veuillez composer le 613-696-7000, poste 15434, du lundi au vendredi de 8 h à 16 h, ou au 613-761-4221 en dehors des heures normales de travail ou pendant les jours fériés.

Motel Rotel

Ce motel de 50 chambres est à proximité du campus Général de L'Hôpital d'Ottawa et offre un hébergement abordable aux patients et aux visiteurs. Veuillez noter que le Motel Rotel n'est pas à distance de marche de l'Institut de cardiologie.

Lieu : 501, chemin Smyth

Heures d'ouverture : 24 h sur 24

Pour effectuer une réservation, composez le 613-733-1412 ou le 1-800-267-4700.

Si vous avez besoin d'autre aide pour trouver un hébergement abordable, n'hésitez pas à appeler la coordonnatrice des soins infirmiers ou le travailleur social de votre unité de soins.

SÉCURITÉ

TÉLÉPHONES CELLULAIRES

On vous demandera d'éteindre votre téléphone cellulaire dans les zones où son utilisation pourrait perturber le fonctionnement des appareils médicaux. L'usage des téléphones cellulaires est permis dans les entrées, les salles d'attente et les bureaux.

SÉCURITÉ-INCENDIE

Des exercices d'évacuation en cas d'incendie se déroulent régulièrement pour garantir que le personnel est bien préparé advenant une situation d'urgence. Si vous entendez l'alarme incendie, vous êtes priés de regagner votre chambre calmement. Votre infirmière pourrait venir fermer la porte; elle vous donnera des instructions à ce moment-là. En cas d'incendie, vous et vos visiteurs ne devez pas utiliser les ascenseurs.

HYGIÈNE DES MAINS

Vous pouvez prévenir la propagation des infections en vous lavant régulièrement les mains. Si vos mains sont visiblement sales, lavez-les avec du savon et de l'eau pendant 40 à 60 secondes. Vous pouvez sinon frotter vos mains avec du désinfectant pendant 20 à 30 secondes. Il est important de nettoyer toutes les surfaces de vos mains, y compris les paumes, les espaces entre chaque doigt, le dos des mains et tous les doigts. Rappelez-vous que le désinfectant ne sera pas efficace tant que vos mains ne seront pas parfaitement sèches.

Assurez-vous de vous laver les mains après avoir utilisé les toilettes, avant de manger ou de prendre vos médicaments, et avant d'entrer dans votre chambre ou d'en sortir. Demandez à vos visiteurs d'en faire autant!





PRÉVENTION DES INFECTIONS

Nous encourageons le lavage fréquent des mains et le port de gants pour prévenir la propagation des infections. De plus, tous les patients qui ont été admis dans un hôpital ou un autre établissement de soins de santé au cours des six derniers mois doivent se soumettre à un test de dépistage des infections courantes en milieu hospitalier. Nous soumettons aussi à des tests tous les patients qui ont partagé une chambre avec un patient atteint d'une maladie transmissible. Le test consiste à effectuer un prélèvement par écouvillon dans le nez, le rectum et toute plaie ouverte de la peau. Si ce test s'impose, votre fournisseur de soins vous remettra des feuillets de renseignements et vous expliquera en détail le déroulement du prélèvement.

SIGNALEMENT DE PROBLÈMES LIÉS À LA SÉCURITÉ

Si vous avez des inquiétudes à l'égard de votre sécurité ou de celle de notre établissement, avisez un membre du personnel ou le chef de l'unité, ou téléphonez au Service des relations avec les patients au 613-696-7000, poste 19305.

ENVIRONNEMENT SANS FUMÉE NI VAPOTAGE

Il est interdit aux patients, aux familles, aux visiteurs et aux employés de fumer ou de faire usage d'une cigarette électronique dans l'hôpital ou sur le terrain de l'hôpital. Les personnes qui veulent fumer ou vapoter doivent le faire à l'extérieur, en dehors des limites du terrain de l'hôpital. Quiconque se fait surprendre à fumer à moins de neuf mètres de l'hôpital sera passible d'une amende imposée par la Ville d'Ottawa. Respectez notre environnement sans fumée ni vapotage et invitez vos proches à faire de même.

VIOLENCE ET ABUS

L'Institut ne tolère aucun comportement violent ou agressif à l'égard des personnes présentes dans l'hôpital. Aidez-nous à faire de notre établissement un lieu sécuritaire pour tous : patients, visiteurs, membres du personnel et médecins.

SERVICES AUX PATIENTS

ACCESSIBILITÉ

L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa respecte la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Notre établissement a mis en œuvre un ensemble de politiques, de pratiques et de procédures visant à offrir des biens et services aux personnes handicapées. Nous nous engageons à offrir à ses personnes un accès équitable aux soins pour leur permettre de profiter des mêmes avantages et services que les autres patients.

SERVICES DE TRADUCTION ET D'INTERPRÉTATION GESTUELLE

L'Institut offre des services de traduction aux patients qui ne comprennent ni l'anglais ni le français ainsi que des services d'interprétation gestuelle aux patients sourds ou malentendants.

OBJETS PERDUS

Les objets perdus ou oubliés peuvent être réclamés en appelant la Sécurité, au poste 14888. Vous pouvez aussi vérifier auprès de la réception, située dans l'entrée principale au rez-de-chaussée de l'Institut de cardiologie.

SERVICES POSTAUX

Le courrier est livré directement à votre unité. Si vous cherchez une boîte aux lettres, il y en a une à l'extérieur de l'entrée principale de l'Institut de cardiologie, sur la rue Ruskin. Vous pouvez vous procurer des timbres à la Boutique de cadeaux, laquelle se trouve au rez-de-chaussée de l'Institut.

DOSSIERS MÉDICAUX

Tous les soins que vous recevez à l'hôpital sont consignés dans votre dossier médical. Les renseignements qu'il contient sont confidentiels.

Conformément à la Loi sur les hôpitaux publics de l'Ontario, tout patient peut demander l'accès à l'information contenue dans son dossier médical. Ce dossier englobe les données cliniques et médicales, les résultats des examens diagnostiques ou d'imagerie, les analyses de laboratoire, etc.

Pour demander l'accès à votre dossier médical, veuillez vous adresser aux :

Archives médicales de L'Hôpital d'Ottawa
1053, avenue Carling
Ottawa (Ontario) K1Y 4E9
613-798-5555, poste 18720

RELATIONS AVEC LES PATIENTS

À l'Institut, nous tenons à offrir les meilleurs soins possible à nos patients et à leurs familles. Vos commentaires sont les bienvenus! Si vous ou votre famille avez des préoccupations, des commentaires ou des compliments à nous faire à propos des soins que vous recevez, nous vous encourageons à communiquer avec le ou la gestionnaire des services cliniques de votre unité des soins. Si vous avez des préoccupations que cette personne n'arrive pas à régler ou que vous avez déjà reçu votre congé, n'hésitez pas à communiquer avec le Bureau de la qualité au 19305 (ou au 613-696-7000, poste 19305 si vous appelez de l'extérieur de l'Institut de cardiologie), ou par courriel à quality@ottawaheart.ca.

PROCURATION

Si vous avez préparé un document dans lequel vous nommez une personne qui peut parler en votre nom en cas d'incapacité de votre part, ou si vous avez rédigé un testament biologique ou émis des directives médicales anticipées, veuillez en informer un membre de votre équipe de soins de santé dès que possible après votre admission.

Si vous souhaitez donner une procuration à un proche ou à une autre personne, veuillez communiquer avec le travailleur social de votre unité.

TRANSPORT

Taxis

Vous trouverez un téléphone donnant un accès direct aux services de taxi au rez-de-chaussée de l'Institut, près des portes de l'entrée principale (en face du guichet automatique).

Para Transpo

Il y a, au rez-de-chaussée de l'Institut, dans l'entrée principale, un téléphone donnant un accès direct aux services de Para Transpo. Les téléphones sont situés à votre gauche après les portes de l'entrée principale.

FAUTEUILS ROULANTS

Des fauteuils roulants sont mis à la disposition des patients gratuitement pour circuler dans l'hôpital. Vous les trouverez dans l'entrée principale de l'Institut, au 40, rue Ruskin.



SERVICES ÉDUCATIFS

SÉANCES D'INFORMATION POUR LES PATIENTS ET LES FAMILLES

Pour les patients ayant subi une crise cardiaque ou une angioplastie

Le retour à la maison après une crise cardiaque ou une angioplastie peut être éprouvant. Il est important de savoir comment contrôler vos facteurs de risque afin d'éviter d'autres problèmes. Tous les membres de l'équipe de soins vous fourniront des renseignements utiles en vue de votre retour à la maison. De plus, nous encourageons tous les patients et leur famille à assister à la séance d'information préalable au congé de l'hôpital. Si le moment ne vous convient pas, vous pouvez revenir à l'Institut quelques jours plus tard pour y assister.

Horaire des séances : Du lundi au vendredi à de 9 h 30 à 10 h 30. Des séances sont offertes en soirée sur demande.

Lieu : Salle de classe H5 (H-5318)

Pour les patients ayant subi une intervention chirurgicale

Les membres de l'équipe chirurgicale vous aideront à vous préparer en vue de l'opération, puis de votre retour à la maison. Vous et votre famille serez conviés à une séance préopératoire et à deux séances postopératoires.

Horaire des séances avant l'opération : Du dimanche au jeudi, à 13 h

Horaire des séances après l'opération : La séance d'information préalable au congé est animée par la coordonnatrice des soins infirmiers.

Horaire des séances animées par la coordonnatrice des soins infirmiers :

Lundi, jeudi et vendredi : 10 h 30

Mardi et mercredi : 18 h 30

Samedi : 14 h

Patients atteints d'insuffisance cardiaque

Une séance d'information sur l'insuffisance cardiaque est proposée deux fois par semaine aux patients qui s'apprêtent à recevoir leur congé. La séance, qui est animée par un diététiste professionnel, un physiothérapeute et une infirmière autorisée, vise à bien expliquer l'insuffisance cardiaque aux patients et à leurs proches, de même que l'importance de l'alimentation et de la surveillance quotidienne du poids dans sa prise en charge.

Horaire des séances :

Mercredi de 11 h 30 à 12 h 30 : salle de classe H5 (H-5318)

Vendredi de 11 h 30 à 12 h 30 : salle de classe H5 (H-5318)

Horaire des séances avec un physiothérapeute : Du dimanche au vendredi à 15 h en fonction des demandes : salle de classe H3 (H-3318), au 3^e étage de l'Institut.

Des dispositions particulières peuvent être prises pour répondre aux besoins linguistiques des patients et des familles ou à d'autres situations particulières. Consultez votre physiothérapeute pour plus de détails.

Pour les patients atteints de fibrillation auriculaire

La séance d'information sur la fibrillation auriculaire vous expliquera comment composer avec cette affection. Plusieurs sujets seront abordés, notamment : comprendre la fibrillation auriculaire, reconnaître les symptômes, la médication, les options de traitement, la présentation des AVC et d'autres complications.

Horaire des séances : Lundi, de 9 h à 10 h : salle de classe H5 (H-5318)

PROGRAMME DE RÉADAPTATION CARDIAQUE

Durant votre séjour à l'hôpital, une infirmière du Centre de prévention et de réadaptation Minto évaluera votre état dans le cadre du programme de réadaptation cardiaque. Nous recommandons à tous les patients de participer à ce programme. La réadaptation cardiaque réduit le risque de subir d'autres incidents (p. ex., une crise cardiaque) et améliore la santé globale. Ce programme aide les participants à acquérir les aptitudes nécessaires pour adopter et maintenir un mode de vie sain pour le cœur ainsi que pour reprendre leurs activités quotidiennes à la suite d'un événement cardiaque. Les programmes et les services du Centre de réadaptation sont axés sur l'activité physique, l'abandon du tabac, la gestion du stress et la nutrition. Vous pouvez choisir parmi divers programmes celui qui convient le mieux à votre mode de vie. Ces programmes vous sont offerts gratuitement.

Pour de plus amples renseignements au sujet du programme de réadaptation cardiaque, veuillez composer le 613-696-7070 ou consulter notre site Web : <https://www.ottawaheart.ca/fr/patients-et-visiteurs/cliniques-et-programmes/readaptation-cardiaque>.

ALIMENTATION ET NUTRITION

Aurai-je accès à des services de nutrition après mon congé de l'hôpital?

L'Institut offre des ateliers sur la nutrition pour aider les patients à choisir des aliments sains pour le cœur. Pour en savoir plus, visitez le site Web de l'Institut ou composez le 613-696-7000, poste 19641.

Ateliers sur la nutrition :

- Nutrition 101 – Apprenez-en davantage sur le gras, le cholestérol, les fibres et le sel et découvrez comment déchiffrer les étiquettes alimentaires.
- Nutrition 201 – Informez-vous sur les tendances en matière de nutrition, y compris les super aliments, les suppléments et le régime méditerranéen.
- Insuffisance cardiaque 101 – Pour connaître les principaux éléments qui permettent de vivre avec l'insuffisance cardiaque et savoir comment bien s'alimenter et prévenir, reconnaître et prendre en charge les symptômes d'insuffisance cardiaque.
- Conseils nutritionnels pour la gestion du poids – Apprenez à vous fixer des objectifs réalistes et à planifier des repas qui facilitent la gestion du poids.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les ateliers, appelez-nous au 613-696-7000, poste 19641 ou visitez notre site Web au : www.ottawaheart.ca/fr/patients-et-visiteurs/cliniques-et-programmes/readaptation-cardiaque/programme-de-readaptation.

CENTRE DE LA PRÉVENTION ET DU MIEUX-ÊTRE

Au Centre de la prévention et du mieux-être, vous trouverez des renseignements et des ressources qui vous permettront d'en apprendre plus sur les maladies cardiovasculaires, leurs causes, la façon de les prévenir et les méthodes pour y faire face au quotidien. Plusieurs programmes sont offerts, y compris le programme d'abandon du tabac, le programme CardioPrévention, le programme de soins virtuels et le programme d'exercices Corps à cœur.

Pour de plus amples renseignements, rendez-nous visite au local H-2353 situé au 2^e étage de l'Institut, appelez-nous au 613-696-7000, poste 14753 ou consultez notre site Web au : pwc.ottawaheart.ca/fr.

PROGRAMME D'ABANDON DU TABAC DE L'INSTITUT À L'INTENTION DE LA COMMUNAUTÉ

L'Institut de cardiologie offre un programme individualisé d'abandon du tabac à toutes les personnes (patients, membres de leur famille et grand public) qui veulent cesser de fumer. Dans le cadre du programme, une infirmière conseillère en abandon du tabac vous aidera à élaborer un plan d'abandon personnalisé. Des rendez-vous avec un médecin ou une infirmière sont prévus selon les besoins.

Inscriptions : par téléphone au 613-696-7069 (sans frais : 1-866-399-4432) ou en personne au Centre de la prévention et du mieux-être situé au 2^e étage (bureau H-2353). Pour en savoir plus, visitez notre site Web au : pwc.ottawaheart.ca/fr/soins/abandon-du-tabac/programme-dabandon-du-tabac.



COMMODITÉS ET SERVICES

SERVICES BANCAIRES

Vous trouverez un guichet automatique dans l'entrée principale de l'Institut, au rez-de-chaussée.

ASCENSEURS

L'entrée principale au rez-de-chaussée de l'Institut dispose de quatre ascenseurs. Les membres de votre famille et vos visiteurs doivent utiliser l'un des trois derniers ascenseurs pour avoir accès aux unités de soins aux patients. Le premier ascenseur, à gauche, donne uniquement accès à l'aile de recherche de l'Institut et à la Clinique des stimulateurs cardiaques et défibrillateurs.

BOUTIQUE DE CADEAUX

La Boutique de cadeaux de l'Institut propose une gamme de cadeaux, d'animaux en peluche, de livres, de revues et de friandises ainsi qu'un assortiment limité de produits d'hygiène.

Emplacement : Rez-de-chaussée de l'Institut

Heures d'ouverture : Lundi - vendredi : 10 h à 20 h 30 | Samedi et dimanche : 13 h à 16 h

JOURNAUX

Vous pouvez vous procurer des journaux dans des machines situées à l'extérieur de la cafétéria Tickers, au rez-de-chaussée de l'Institut.

TÉLÉPHONES PUBLICS

Des téléphones publics sont à votre disposition dans toutes les unités de soins. Vous en trouverez également à proximité des toilettes à l'extérieur de la cafétéria Tickers, au rez-de-chaussée de l'Institut.

SERVICES ALIMENTAIRES

Cafétéria

La cafétéria Tickers vous propose un choix complet de repas et de collations.

Emplacement : Rez-de-chaussée de l'Institut

Heures d'ouverture : Lundi - vendredi : 7 h 30 à 15 h 30 (Horaire sujet à changement; vérifiez les heures affichées sur la porte de la cafétéria.)

Tim Hortons

Emplacement : Rez-de-chaussée de l'Institut

Heures d'ouverture : Lundi - vendredi : 7 h à 21 h | Samedi et dimanche : 7 h à 19 h 30

Distributrices automatiques

Des distributrices automatiques situées dans la cafétéria Tickers et au niveau « S » (directement sous le rez-de-chaussée), à proximité des ascenseurs, offrent une sélection de boissons froides et de collations.

SOUTIEN AUX PATIENTS

GROUPE DE PARTENARIAT AVEC LES PATIENTS DE L'INSTITUT

Ce groupe est composé de personnes désignées (patients, proches de patients, membres du personnel). Son rôle est de formuler des recommandations pour améliorer la qualité des soins offerts aux patients et l'expérience des familles. Les personnes qui souhaitent travailler avec nous comme partenaires bénévoles peuvent communiquer avec le Bureau de la qualité au 613-696-7000, poste 19305, ou par courriel à patientpartners@ottawaheart.ca.

L'ASSOCIATION DES ANCIENS PATIENTS DE L'INSTITUT

L'Association des anciens patients (AAP) permet aux patients de rester en contact avec l'Institut après leur congé de l'hôpital. L'AAP renseigne ses membres sur les activités de l'Institut et les maladies du cœur, et les informe des avancées en matière de traitement.

Elle facilite également la communication entre les patients et le personnel de l'Institut. Pour ce faire, l'AAP publie un bulletin semestriel et organise au printemps et à l'automne des conférences données par des spécialistes en cardiologie et d'autres professionnels de la santé. Tous les patients traités à l'Institut de cardiologie deviennent automatiquement membres de l'AAP. Pour de plus amples renseignements, composez le 613-696-7241, écrivez-nous à info@ottawaheartalumni.ca ou visitez notre site Web au : www.ottawaheartalumni.ca/fr.

L'AAP dispose d'un site de réseautage social qui permet aux patients et à leur famille d'échanger avec d'autres patients et de partager leurs expériences. <https://uohi.speechbobble.com>



GROUPE DE SOUTIEN OHSG POUR LES CARDIAQUES (OTTAWA HEART SUPPORT GROUP)

Le groupe OHSG, composé d'anciens patients, a pour mission de réduire l'anxiété et le stress émotionnel que provoque souvent la survenue d'un événement cardiaque. L'OHSG se concentre sur le développement d'attitudes positives à l'égard des soins cardiovasculaires, l'importance de profiter de la vie au maximum et le soutien mutuel. Le groupe se réunit le troisième lundi de chaque mois à 19 h 15, à l'Institut de cardiologie.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec l'un des responsables suivants :

Mary Cameron : 613-835-2347 | William Holland : 613-824-9563

FEMMES@CŒUR

Femmes@Cœur est un programme de soutien par les pairs offert aux femmes ayant des troubles cardiaques par des femmes ayant des troubles cardiaques. Il vise à créer un cadre convivial où les participantes apprennent les unes des autres.

Pour obtenir de plus amples renseignements, téléphonez-nous au 613-798-5555, poste 10412, (ou 1-866-399-4432), ou visitez notre site Web au : cwhhc.ottawaheart.ca/fr.

PROGRAMME D'EXERCICES CORPS À CŒUR

L'Institut travaille en collaboration avec de nombreux organismes communautaires pour offrir des programmes d'exercices sécuritaires encadrés par des professionnels formés pour travailler avec des patients cardiaques. Le logo Corps à cœur désigne les programmes qui proposent des activités physiques sécuritaires et adaptées aux personnes souffrant de problèmes cardiaques ou d'autres maladies chroniques.

Les programmes d'exercices Corps à cœur sont offerts à Ottawa et dans l'ensemble de l'est ontarien, de même que dans d'autres régions de la province. Pour trouver un centre ou un programme adapté, renseignez-vous par téléphone au 613-761-4753, par courriel à heartwise@ottawaheart.ca, ou visitez notre site Web au : heartwise.ottawaheart.ca/fr.

PORTAIL MYOTTAWAHEART

Le portail myOttawaHeart vous donne accès à certaines sections de votre dossier médical de l'Institut en tout temps à l'aide de votre ordinateur ou d'un appareil mobile comme un téléphone intelligent ou une tablette. Tous les patients de l'Institut de cardiologie peuvent accéder à myOttawaHeart. Demandez à un membre de votre équipe de soins de vous expliquer comment vous inscrire au portail.





DONS

Notre fondation

Les dons remis à l'Institut de cardiologie servent à financer des recherches qui visent à mettre au point de nouveaux traitements et à améliorer les soins cardiovasculaires, ainsi qu'à soutenir nos programmes d'éducation et de prévention. Les dons des patients et des membres de la communauté contribuent, dans une très large mesure, à l'excellence des soins que vous recevez à l'Institut.

Si vous voulez exprimer votre gratitude envers l'Institut de cardiologie en faisant un don, veuillez appeler le Bureau de la Fondation au 613-696-7030 ou visiter notre site Web au : foundation.ottawaheart.ca/fr.

Le programme Un cœur d'or

Le programme « Un cœur d'or » vous permet de reconnaître la qualité exceptionnelle des soins offerts par un membre du personnel de l'Institut de cardiologie. Vous pouvez ainsi honorer un membre du personnel médical, infirmier ou paramédical (physiothérapeute, ergothérapeute, travailleur social, diététiste, orthophoniste, pharmacien, etc.), un bénévole ou même une unité entière. Les personnes citées recevront une carte de remerciements et une épinglette du programme « Un cœur d'or » en reconnaissance de l'excellence de leurs soins.

Pour obtenir de plus amples renseignements, composez le 613-696-7030 ou visitez notre site Web au : foundation.ottawaheart.ca/fr/contribuer/coeur-dor.